

# EUROPÄISCHES VERBRAUCHERZENTRUM



# JAHRESBERICHT 2007

## EUROPÄISCHES VERBRAUCHERZENTRUM

VIA BRENNERO/BRENNERSTR. 3 I-39100 BOLZANO/BOZEN

TEL. ++39-0471-98.09.39 FAX ++39-0471-98.02.39

INFO@EUROCONSUMATORI.ORG WWW.EUROCONSUMATORI.ORG

PROMOSSO DALLA PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO, DALLA REGIONE AUTONOMA TRENTINO-ALTO ADIGE E DALLA COMMISSIONE

EUROPEA, ORGANIZZATO DAL CENTRO TUTELA CONSUMATORI ED UTENTI ALTO ADIGE

GEFÖRDERT DURCH DAS LAND SÜDTIROL, DIE AUTONOME REGION TRENTINO-SÜDTIROL UND DIE EUROPÄISCHE KOMMISSION, ORGANISIERT DURCH DIE

VERBRAUCHERZENTRALE SÜDTIROL

## **EINFÜHRUNG**

Auch im zweiten Jahr der Zusammenarbeit der beiden Sitze des Europäischen Verbraucherzentrums (EVZ) in Bozen und Rom zieht das EVZ Bozen insgesamt eine sehr zufriedenstellende Bilanz über die geleistete Arbeit.

Das Hauptaugenmerk lag auch im vergangenen Jahr wieder in den Bereichen Information und Beratung der VerbraucherInnen.

Seit dem 01.01.2007 arbeitet das Netz der Europäischen Verbraucherzentren (*ECC-Net*) mit einem neuen Informatiksystem, dem sog. *IT-Tool*. Dieses hat unsere Arbeit erleichtert, da es nun beispielsweise nicht mehr notwendig ist, die Unterlagen des Verbrauchers mit der Post, per Fax oder Email an das zuständige EVZ zu verschicken, weil diese nun direkt in das IT-Tool gestellt werden können, jedoch ist es nun auch schwieriger bzw. unmöglich, auf bestimmte statistische Daten zurückzugreifen. So ist es z. B. nicht mehr möglich festzustellen, auf welche Art und Weise die VerbraucherInnen mit dem EVZ Kontakt aufgenommen haben. Auch ist es nicht mehr möglich im Nachhinein zu eruieren, ob der Konsument italienischer Staatsbürger oder EU-Bürger ist.

## **BERATUNGSTÄTIGKEIT**

Im Jahr 2007 bewältigte das EVZ 3.123 Informationsfragen, 1.011 sog. *simple complaints* (bei diesen liegt bereits ein konkretes, grenzüberschreitendes Problem vor, ohne dass jedoch ein Einschreiten des EVZ nötig ist) und 363 Fälle (14% mehr als im Jahr 2006). Dazu kommen 499.464 Besucher (10% mehr als im Jahr 2006) auf der Homepage ([www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)) und die 1.587 Abonnenten (26% mehr als im Jahr 2006) der Newsletter, die 11 Mal im Jahr in deutscher, italienischer, ladinischer und englischer Version erschienen ist. Ca. 7.300 Broschüren in deutscher und italienischer Sprache wurden zusätzlich an die VerbraucherInnen ausgeteilt.

53% der Infoanfragen (die IT-Tool Statistik unterscheidet nicht zwischen nationalen Fällen, d.h., Fällen, bei denen Unternehmen und VerbraucherIn italienisch sind, und Infoanfragen) haben nationalen, 47% grenzüberschreitenden Charakter, während die *simple complaints* und die Fälle immer grenzüberschreitenden Charakter haben.

Die Hauptthemenbereiche waren:

Reisen (Flüge und Pauschalreisen) (45%), Internet (9%) sowie Autoimport (7%).

Die Beratungszahlen sprechen für sich und zeigen wieder einen deutlichen Anstieg der Anfragen im Vergleich zum letzten Jahr.

Dabei sind und waren die Reklamationen rund um das Reisen ein „Dauerrenner“, und zwar sowohl was die Pauschalreisen betrifft, als auch in Bezug auf den Flugtransport. Kräftig angewachsen sind vor allem die Anfragen und Probleme im Bereich Internet und „*e-commerce*“, was hauptsächlich darauf zurückzuführen war, dass als sog. Kostenfallen bezeichnete Internetseiten (es handelt sich dabei meist um deutsche

Internetseiten, welche verschiedenste Leistungen anbieten, deren Kosten aber im Kleingedruckten versteckt sind) sich im Internet explosionsartig vermehrt haben.

Im abgelaufenen Jahr hat das EVZ die Arbeit mit den Musterbriefen intensiviert, um die Selbstständigkeit der VerbraucherInnen zu fördern; diese sollen in der Lage sein, sich in einem ersten Moment selbst zu helfen, um dann in einem zweiten Moment die Unterstützung des EVZ in Anspruch zu nehmen.

Insgesamt lässt sich beobachten, dass sich die KonsumentInnen auch bei grenzüberschreitenden Einkäufen immer stärker ihrer Rechte als Verbraucher bewusst sind.

### **Reisen**

Auch 2007 hat sich der Reisesektor (Pauschalreisen und Flüge) wiederum als Spitzenreiter, was die Zahl der Informationsanfragen, simple complaints und Fälle betrifft, erwiesen.

Die Kommunikation mit den Fluglinien gestaltet sich leider immer noch äußerst schwierig, und es ist nicht immer einfach, im Beschwerdefall eine für den Verbraucher zufriedenstellende Lösung zu finden. Auch wenn die Reklamationen grobe Unannehmlichkeiten betreffen, zahlen die Fluglinien meist nur geringfügige Summen als Schadenersatz oder Rückerstattung. Gerade bei Annullierungen berufen sich die Fluggesellschaften sehr oft auf außergewöhnliche Umstände, um einer ansonsten vorgesehenen Ausgleichszahlung zu entgehen.

### **Partnervermittlungsinstitute**

Auch im vergangenen Jahr waren Partnervermittlungsverträge immer wieder Gegenstand von Beratungsgesprächen mit Südtiroler VerbraucherInnen. Durch gezieltes Informieren der KonsumentInnen durch Interviews mit lokalen Medien, konnte die Anzahl der Beschwerden 2007 jedoch verringert werden. Zudem fanden zwei persönliche Treffen mit der Geschäftsführerin einer österreichischen Partnervermittlungsagentur statt, welche auch in Südtirol tätig ist und mit deren Agentur es in der Vergangenheit immer wieder Probleme gab. Diese wurde über die Haustürgeschäfte im allgemeinen, mit besonderem Augenmerk auf die gesetzliche Regelung des Rücktrittsrechts im Verbraucherkodex (*Codice del Consumo*), informiert. Daraufhin hat die Partnervermittlungsagentur ihre Verträge an die italienischen Gesetze angepasst.

### **e-commerce**

2007 ist die Zahl der Anfragen und Beschwerden im Bereich des *e-commerce* kräftig angewachsen. Dies ist hauptsächlich darauf zurückzuführen, dass als sog. Kostenfallen bezeichnete, meist deutsche Internetseiten sich im Internet rasant vermehrt haben. Häufig waren Jugendliche davon betroffen.

# **INFORMATIONSTÄTIGKEIT**

## **Öffentlichkeitsarbeit**

Das EVZ hat 33 Presseaussendungen zu verschiedensten aktuellen Themen veröffentlicht. Das Echo war mehr als zufriedenstellend und schlug sich in diversen Interviewanfragen und Presseberichten nieder. Besonders hervorzuheben ist das Interesse, das unsere Broschüre über Pauschalreisen hervorrief. Im Juni wurde eine Pressekonferenz zum Thema „Pauschalreisen und Fluggastrechte“ abgehalten, mit einem erfreulich großen Echo in den Lokalmedien. Zwei Beraterinnen wirkten außerdem an der Ausarbeitung der „Konsuma“ zum Thema „Pauschalreisen“ mit. Ebenso gut angekommen ist die Veröffentlichung des Fluggastrechte Reports des ECC-Net, an dessen Erstellung das EVZ teilgenommen hat.

## **Infoblätter**

Auch im Arbeitsjahr 2007 haben wir dem europäischen Verbraucher wiederum eine Vielzahl von aktuellen Informationen in Form von Infoblättern zur Verfügung gestellt. Diese monothematischen Infoblätter sollen dem Verbraucher einen raschen Überblick über häufig vorkommende Themen geben. Einige neue Infoblätter wurden erstellt, während andere wiederum überarbeitet und auf den neuesten Stand gebracht wurden.

## **BROSCHÜREN**

### **1) Pauschalreisen**

Unter den verschiedenen Formen des Reisens sind die Pauschalreisen derzeit die beliebtesten. Man vertraut sich in der Regel einem Reiseunternehmen an, teilt ihm seine Vorstellungen und Wünsche mit und erhält ein Paket, das als Mindestangebot Transport und Unterkunft beinhaltet. Was sollte ich bei der Buchung beachten? Welche Informationen muss der Reiseveranstalter oder das Reisebüro vorab erteilen? Welche Arten von Reiseversicherungen gibt es? Wie reklamiere ich richtig? Antworten auf diese und weitere Fragen wurden in der Broschüre „Pauschalreisen“ zusammengefasst.

### **2) Autoselbstimport aus der EU**

Die im Vorjahr veröffentlichte Broschüre zum „Autoselbstimport aus der EU“ fand auch 2007 großes Interesse bei den VerbraucherInnen. Ein Hauptgrund liegt sicherlich darin, dass die KonsumentInnen immer preisbewusster werden und daher auch beim Kauf eines Neu- oder Gebrauchtwagens immer öfter über die Grenzen blicken, um dort möglicherweise ein Schnäppchen zu machen.

### **3) e-commerce, Versandhandel und Bargeldtransfer: Zahlungsmittel im In- und Ausland**

Diese 2006 veröffentlichte Broschüre erfreute sich auch 2007 großer Beliebtheit bei den VerbraucherInnen, was sich in einer erfreulich großen Anzahl von Anfragen niederschlug.

#### **4) Sprachführer Allergien**

Obwohl es den Allergieführer nun schon seit 2005 gibt, fand er auch 2007 wieder großes Interesse. Da einige große italienische nationale Zeitungen den Führer vorgestellt haben, blieb das Interesse besonders der italienischsprachigen VerbraucherInnen an dieser Broschüre bestehen.

#### **Die Freitagstreffs**

Es handelt sich dabei um wöchentliche Treffpunkte, die von der Verbraucherzentrale organisiert werden. Die Themen sind weit gefächert, die Teilnahme ist für alle Interessierten kostenlos. Dabei konnten auch die Experten des EVZ aus ihren Schwerpunktsektoren berichten bzw. diese vorstellen.

Gegenstand von Freitagstreffs waren die Themen "Fluggastrechte" und "Pauschalreisen".

## **ZUSAMMENARBEIT MIT DEN EUROPÄISCHEN VERBRAUCHERZENTREN**

Der Kontakt zu den anderen EVZ war auch im Laufe des Jahres 2007 sehr rege. Dabei ging es nicht nur um die Unterstützung bei konkreten Anfragen oder Fällen, sondern auch um die Durchführung gemeinsamer Projekte und um den Austausch von wertvollen Erfahrungen und Informationen.

#### **Air Passenger Rights Report (Bericht über die Rechte der Flugpassagiere)**

2007 haben die Europäischen Verbraucherzentren wieder gemeinsam den Air Passenger Rights Report, also den Bericht über die Rechte der Flugpassagiere in Europa, erarbeitet, welcher dann im Dezember in Brüssel im Rahmen einer Pressekonferenz vorgestellt wurde. Dieses Projekt wurde von den Zentren in Irland, Belgien und Schweden koordiniert. Fazit: Die Reklamationen haben sich im Jahr 2006 gegenüber 2005 fast verdoppelt. Die Liste wird angeführt von Problemen rund um die Gepäckbeförderung, gefolgt von Beschwerden bei Flugannullierungen, Flugverspätungen und Nichtbeförderung. Aus der Studie geht auch hervor, dass sich die Fluglinien sehr oft auf außergewöhnliche Umstände berufen, um einer ansonsten bei Annullierungen vorgesehenen Ausgleichszahlung zu entgehen.

#### **Tourism in Italy (Tourismus in Italien)**

Das EVZ hat am Projekt „*Tourism in Europe*“ (Tourismus in Europa), unter der Koordination des EVZ Frankreich, teilgenommen und vier Infoblätter über den Tourismus in Italien ausgearbeitet. Für 2008 sind vier weitere Infoblätter zu diesem Thema vorgesehen.

#### **Erfahrungsaustausch**

Auch die „Studienbesuche“ (*study visit*) wurden im Jahr 2007 fortgeführt; diese dienen vor allem dem Erfahrungsaustausch zwischen den Europäischen Verbraucherzentren sowie dem besseren Kennenlernen der Kolleginnen und Kollegen. Eine unserer

Mitarbeiterinnen stattete dem EVZ in Dublin einen Besuch ab. Hauptthema war dabei der Flugverkehr aufgrund der großen Anzahl von Beschwerden mit dem irischen Zentrum zu diesem Thema.

Zudem hat eine der Mitarbeiterinnen am sog. *Cooperation Day* teilgenommen. Es handelt sich dabei um eine Veranstaltung des *ECC-Net*, welche einmal im Jahr stattfindet und an der jedes EVZ teilnimmt. Ziel des Cooperation Day ist es, aktuelle Themen, welche in der Beratungstätigkeit auftreten, zu diskutieren und gemeinsam Lösungen zu erarbeiten, um die KonsumentInnen in bestmöglicher Art und Weise zu informieren bzw. zu helfen.

## ***DIE WEBSITE***

[www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)

Auf der Website des EVZ sind alle Infoblätter, Pressemitteilungen, Ausgaben des Verbrauchertelegramms, Aktionen und eine Seite mit nützlichen Links veröffentlicht. Im Jahr 2007 wurden 499.464 Besucher auf unseren Seiten verzeichnet, die eine Gesamtzahl von 1.431.704 Seiten besuchten. Dies entspricht einem Tagesdurchschnitt von 1.368 Besuchern, mit Spitzenwerten von 2.639 Besuchern/Tag.

# STATISTIKEN

## Infoanfragen, simple complaints und Fälle nach Bereichen

Bereich	in Zahlen	%
Reisen	2019	44,90
Auto und KFZ	314	6,98
Kostenfallen (Internet)	420	9,34
Timesharing	92	2,04
Anderes (Handel, Immobilien, Finanzdienstleistungen, ...)	1652	36,74

## Natur der Infoanfragen

Natur	in Zahlen	%
grenzüberschreitend	1462	46,81
national	1059	33,91
<b>Nationale Fälle (Verbraucher und Unternehmer sind Italiener)</b>	602	19,28

## Kaufmethode

Methode	%
e-commerce	44,13
im Geschäftsraum	32,02
Anderes	9,10
Haustürverkauf	6,53
Fernabsatz	5,95
Internetauktion	1,86
Messe/Markt	0,41